HOTELSTARS.EU

Kriterier
2025 – 2030

HOTELSTARS.EU

Indhold

	Side
Generel hotelinformation	3
Reception og service	4
Værelser	7
Mad og drikke	16
Eventfaciliteter (MICE)	17
Fritid	18
Kvalitet og online aktiviteter	20
Minimum point	21

Velkommen til Hotelstars!

"Hotelstars Union" er et partnerskab mellem 21 europæiske lande – Armenien, Østrig, Aserbajdsjan, Belgien, Tjekkiet, Danmark, Estland, Georgien, Tyskland, Grækenland, Ungarn, Letland, Liechtenstein, Litauen, Luxembourg, Malta, Holland, Polen, Slovenien, Sverige, Schweiz – og andre observatørlande, som tilbyder en harmoniseret hotelklassifikation med fælles kriterier og procedurer.

Kataloget[1] indeholder alle de kriterier, der anvendes til at klassificere et hotel i hver af de fem kategorier i Hotelstars Unions klassifikationssystem, som sikrer kvalitet og service for gæsterne samt gennemsigtighed og sikkerhed for de deltagende hoteller. Kriterierne tager hensyn til både bæredygtighed og teknologiske udviklinger.

Hotelstars blev grundlagt i 2009 under HOTREC – Hospitality Europes protektorat.

Bruxelles, 24. april 2024

1 Mindre nationale justeringer af kriterierne kan forekomme

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
I. Generel hotelinformation									
Renlighed / Hygiejne	1	Renlighed og hygiejne er forudsætninger, der betragtes som grundlæggende forhold i alle kategorier		-	M	M	M	M	M
Generel vedligeholdelse	2	Alle møbler, inventar og udstyr, samt hele den interne og eksterne hotelinfrastruktur, er fuldt funktionsdygtige og holdes i fejlfri stand		-	M	M	M	M	M
Helhedsindtryk	3	Helhedsindtrykket af hotellet er tilstrækkeligt til _____ krav		-	grundlæggende[2]	middel[3]	avanceret[4]	høj[5]	højest[6]
	4	Stemning – Harmonisk/behagelig atmosfære i offentlige områder (lys, lugt, musik, farver osv.)		3					
Personale	5	Service leveres af kompetente og identificerbare medarbejdere		-	M	M	M	M	M
	6	Tosproget personale (frontliners)		3			M	M	M
	7	Hurtig identifikation af de sprog, der tales af hotellets personale (via indikatorer som flagnåle osv.)		3					
Parkeringsplads	8	Privat parkering direkte ved hotellet		3					
	9	Drop-off zone for busser direkte ved hotellet		3					
	10	Garage		5					
	11	Ladestation til elbiler		10					
	12	Dedikeret ladestation til elcykler eller andre typer elektriske transportkøretøjer		3					
	13	Sikker cykelopbevaring		3					

2 Det overordnede indtryk af hotellet i forhold til materialer opfylder de grundlæggende krav. Møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og funktionelle.
3 Det overordnede indtryk af hotellet i forhold til materialer opfylder de grundlæggende krav. Møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og funktionelle.
4 Det overordnede indtryk af hotellet i forhold til materialer opfylder de grundlæggende krav. Møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og funktionelle.
5 Det overordnede indtryk af hotellet i forhold til materialer opfylder de grundlæggende krav. Møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og funktionelle.
6 Det overordnede indtryk af hotellet i forhold til materialer opfylder de grundlæggende krav. Møblering og udstyr er passende, vedligeholdt og funktionelle.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Diverse	14	Min. 50% af værelserne med balkon eller terrasse		5					
	15	Elevator[7]		10				M	M
Faciliteter for mennesker med handicap[8]	16	Barrierefri tilgængelighed - Kørestol eller assistance		5					
	17	Barrierefri tilgængelighed - Elektronisk kørestol		10					
	18	Barrierefri tilgængelighed - Blinde eller svagtseende		5					
	19	Barrierefri tilgængelighed - Døv eller hørehæmmet		5					
II. Reception og service									
Modtagelsesområde	20	Defineret (designet og signaleret) område eller skrivebord, der sikrer privatlivets fred		1	M	M	M	M	M
	21	Separat og udpeget receptionsområde eller skrivebord sikrer privatlivets fred		3					
	22	Siddepladser i receptionen[9]		5			M		
	23	Lobby med siddepladser og drikkevareservice[9]		7				M	M
	24	Receptionssal med flere siddepladser og drikkevareservice[9]		10					
	25	24-timers gæstehjælp tilgængelig digitalt eller via telefon		1	M	M	M	M	M
	26	8 timers[10] fysisk tilgængelighed[11] på hotellet **ELLER** 24-timers selvindtjekning og -ud-service		5	M	M			

7 For hoteller med mere end tre etager (inkl. stueetagen).
8 I henhold til nationale regler.
9 Kriterierne 22 til 24 adskiller sig i størrelse og sansningsfortolkning (fra lille til stor, fra blot en siddeplads i hjørnet til et stort repræsentativt lokale).
10 Spidsbelastningstidpunkter skal være dækket og angivet på hjemmesiden / reservationsbekræftelsen.
11 Ansvarlig person er i huset i kort gåafstand til rådighed.

Område	Nr.	Kriterium	Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	27	10 timers[10] fysisk tilgængelighed[11] på hotellet **ELLER** 8 timers[10] fysisk tilgængelighed[11] på hotellet, **derudover** 24-timers selv-indtjekning og -ud-service	10			M		
	28	14 timers bemandet[12] reception, 24 timers fysisk bemanding tilgængelig	15				M	
	29	24-timers bemandet reception	20					M
	30	Selv-check-in service	1					
	31	Selvudtjekning service	1					
	32	Parkeringsservice	10					M
	33	Dørmand (separat personale)	15					
	34	Concierge / Guest Relation Manager (separat personale)	15					M
	35	Piccolo (separat personale)	15					
	36	Bagageservice på forespørgsel	5			M	M	
	37	Bagageservice	10					M
	38	Sikker bagageopbevaring for gæster	5			M	M	M
	39	Businesscenter (kontor inkl. computer, printer og fotokopimaskine og ledigt personale)	5					
Værelsesrengøring / skift af sengetøj	40	Daglig rengøring af værelset[13]	1	M	M	M	M	M
	41	Skift af håndklæder på forespørgsel	1	M	M	M	M	M

12 Ansvarlig person er til stede i receptionen.
13 Med mulighed for fravalg.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	42	Skift af sengetøj mindst en gang om ugen[13]		1	M	M	M	M	M
	43	Yderligere skift af sengelinned på forespørgsel		3				M	M
Tøjvask / strygning	44	Strygeservice (Retur inden for 1 time)		3					M
	45	Tøjvask og strygning (Returnering som aftalt, vaskepose medfølger)		1			M	M	M
	46	Tøjvask og strygning (Levering efter aftale)		5					
	47	Vaskemaskine		3					
Betalingsmetode	48	Kontantfri betaling		1	M	M	M	M	M
Diverse	49	Paraply i receptionen eller på værelset		3			M	M	M
	50	Aktuelle medier i rummet (trykt eller digitalt - Aviser, smart-tv, tablets mm.)[14]		3					M
	51	Sysæt på forespørgsel		1		M	M	M	M
	52	Syservice		3					M
	53	Skopudsemaskine på hotellet eller skopudsesæt på forespørgsel		3				M	M
	54	Skopudseservice		5					M
	55	Shuttle eller limousine service		5					M
	56	Udbud af sanitetsprodukter på forespørgsel (Mindst tandbørste, tandpasta, barbersæt, bad/brusegel)		1	M	M	M	M	M
	57	Personlig velkomst ved ankomst til hver gæst med f.eks. blomster eller kort på værelset		5					M

14 Aviser, smart-tv, tablets mm.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	58	Ledsager gæsten til værelset ved ankomsten		5					
	59	Aftæpning om aftenen som et ekstra værelsestjek[15]		7					M

III. Værelser									
Generel værelsesinformation	60	Størrelse på værelser (inkl. badeværelse) ≥ 14kvm [16]		10					
	61	Størrelse på værelser (inkl. badeværelse) ≥ 18kvm [16]		15					
	62	Størrelse på værelser (inkl. badeværelse) ≥ 22kvm [16]		25					
	63	Størrelse på værelser (inkl. badeværelse) ≥ 30kvm [16]		30					
	64	Antal suiter[17]		3 per suite, max. 9					M
Sovekomfort - sengesystem	65	Sengesystem med en velholdt madras på mindst 13 cm		1	M	M			
	66	Fleksibelt sengesystem med en velholdt madras med en totalhøjde på mindst 18 cm		5			M	M	M
	67	Fleksibelt sengesystem med en velholdt madras med en totalhøjde på mindst 22 cm		7					
	68	Fleksibelt sengesystem med en velholdt madras med en totalhøjde på mindst 25 cm		10					
Madrasbredde[18]	69.1	Enkeltsenge med madrasser med min. bredde 0,80m [19]		1					
	69.2	Enkeltsenge med madrasser med min. bredde 0,90m [19]		5					M

15 Også kaldet "dobbeltrengøring". Skift af håndklæder, fjernelse af sengetæppe, tømning af papirkurv mv.
16 Hvis hotellet har et begrænset antal værelser (maks. 15 %), der er under denne størrelse, skal gæsten informeres om dette, inden bookingen indgås.
17 Ingen "juniorsuiter". Suiterne består af mindst to separate værelser, hvoraf det ene er indrettet som soveværelse og et som stue. Værelserne behøver ikke at være forbundet med en dør; en åbning er tilstrækkelig. En ferielejlighed eller studie i en selvstændig bygninger kan ikke betragtes som en suite. Suiter skal være placeret i hotelbygningen for at sikre, at gæsterne fuldt ud kan bruge hotellets tjenester.
18 Hvis et hotel kun har enkeltværelser eller kun dobbeltværelser, vil antallet af point for sengens bredde blive fordoblet.
19 Ved reservation skal gæsten oplyses, om der er to enkeltsenge på værelset i stedet for en dobbeltseng eller om en enkeltseng er booket som dobbeltseng. Hvis hotellet har et begrænset antal senge (maks. 15 %), der er under denne bredde, skal gæsten informeres om dette, inden overnatningen bestilles og bekræftes.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	69.3	Enkeltsenge med madrasser med min. bredde 1,00m [19]		10					
	69.4	Enkeltsenge med madrasser med min. bredde 1,20m [19]		15					
	70.1	Dobbeltsenge med madrasser med min. bredde 1,40m[19]		1					
	70.2	Dobbeltsenge med madrasser med min. bredde 1,60m [19]		5					
	70.3	Dobbeltsenge med madrasser med min. bredde 1,80m [19]		10					M
	70.4	Dobbeltsenge med madrasser med min. bredde 2,00m [19]		15					
Madraslængde	71.1	Senge med madrasser med min. længde 1,90m		1					
	71.2	Senge med madrasser med min. længde på 2,00m		5					M
	71.3	Senge med madrasser med min. længde 2,10m		10					
	71.4	Senge med madrasser med min. længde 2,20m		15					
Sovekomfort - andet	72	Barneseng på forespørgsel		1	M	M	M	M	M
	73	Hygiejniske betræk til madrasser [20]		10					
	74	Årlig vask af madrasbetræk og grundig rengøring af madrasser[21]		15					
	75	Allergivenligt sengelinned og sengeåbninger til rådighed på forespørgsel [22]		3					

20 Et "Molleton" - eller lignende stof (med elastiske hjørner) vasket i høj temperatur en gang om måneden i kombination med et aftageligt madrasbetræk vasket en gang om året (hvis det er muligt) ELLER indkapslinger vasket en gang om måneden accepteres. Indkapslinger er bomuld eller syntetiske sengebetræk, der er (kemo-termisk) vaskbare, åndbare, fri for mider og mideekskrementer og åbne i bunden..

21 Dette kriterium er opfyldt; hvis der ikke er restfugt, udryddes mider, og der er ingen risiko for gentagelse. Vask af madrasbetrækket, som normalt kan tages af med lynlås, er at foretrække frem for enhver form for støvsugning eller dampning. Madraskernen bør vaskes professionelt hvert femte år.

22 Allergivenlig skal ikke forveksles med allergifri. Allergiske puder, tæpper og sengetøj skal understøttes af et certifikat. Sengetøjets indlæg og betræk bør også være fri for fjer og/eller dun.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	76	Velholdt dyne		1	M	M	M	M	M
	77	Ekstra dyne på forespørgsel		1			M	M	M
	78	Velholdt pude		1	M	M	M	M	M
	79	Hygiejniske betræk til puder [23]		7					
	80	Årlig puderengøring[24]		1	M	M	M	M	M
	81	Ekstra brugbar, ikke-dekorativ pude på forespørgsel		1			M	M	M
	82	To brugbare, ikke-dekorative puder pr. person		5					M
	83	Pudemenu med et udvalg af forskellige typer		5				M	M
	84	Mulighed for at mørklægge rummet (f.eks. gardin)		1	M	M	M	M	
	85	Mulighed for at mørklægge værelset fuldstændigt (fx skodder eller mørklægningsgardin)		5					M
	86	Gennemsigtigt gardin/skærm/persienner eller tilsvarende		3					
	87	Vækning		1			M	M	M
Værelsesfaciliteter	88	Tilstrækkelig opbevaring af tøj (åben eller med døre) med et tilstrækkeligt antal bøjler [25]		1	M	M	M	M	M
	89	Linned hylder eller skuffer		1			M	M	M
	90	Tilstrækkeligt antal bøjler af forskellige typer		3				M	M
	91	Separat knage		1	M	M	M	M	M

23 Hvis der anvendes indkapslinger, skal de være åndbare og vaskes mindst en gang om måneden.
24 Den årlige udskiftning af puder accepteres også, såfremt dette er hensigtsmæssigt.
25 Enkle trådbøjler opfylder ikke dette kriterium.

Område	Nr.	Kriterium	Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	92	1 siddeplads	3	M	M			
	93	1 siddeplads per person	5			M	M	M
	94	1 komfortabel siddeplads (polstret stol/lænestol/sofa) med sidebord/bakke [26]	10				M	M
	95	1 ekstra komfortabel polstret stol eller en dobbelt sofa i dobbeltværelser eller suiter	10					M
	96	Bord, skrivebord eller lignende arbejdsstation	1	M	M			
	97	Bord-, skrivebords- eller lignende arbejdsstation med ubesværet arbejdsplads, adgang til stikkontakt og tilstrækkelig belysning [27]	5			M	M	
	98	Bord-, skrivebords- eller lignende arbejdsstation med ubehæftet min. arbejdsareal på 0,6 kvm, adgang til stikkontakt og tilstrækkelig belysning [27]	10					M
	99	Sengebord/hylde	1			M	M	M
	100	Tilgængelig stikkontakt på værelset [27]	1	M	M	M	M	M
	101	Ekstra tilgængeligt strømstik ved siden af bordet/skrivebordet eller bordpladen [27]	3					
	102	Ekstra tilgængeligt strømstik ved siden af sengen [27]	3			M	M	M
	103	Tilgængelig stikkontakt på værelset (f.eks. USB-A eller -C)	3					
	104	Identificerbar, permanent brugbar stikkontakt (strømførende stikkontakt)	3					
	105	Central lyskontakt til hele værelsets lys	3					
	106	Sengelampekontakt til hele værelsets lys	3					

26 1 komfortabel siddeplads erstatter siddepladsen med én person (nr. 93).
27 Stikkontakter skal være tilgængelige og må ikke bruges af andre elektriske apparater.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	107	Nattelys		1					
	108	Tilstrækkelig værelsesbelysning		1	M	M	M	M	M
	109	Læselampe ved siden af sengen		3		M	M	M	M
	110	Påklædningsspejl		1			M	M	M
	111	Passende sted eller stativ til at anbringe bagagen/kufferten		5			M	M	M
	112	Papirkurv		1			M	M	M
Pengeskab / depositum muligheder	113	Opbevaringsfaciliteter (fx i receptionen)		1	M	M			
	114	Central pengeskab (fx i receptionen)		3			M[28]	M[28]	M
	115	Pengeboks på værelset		7					M
Støjkontrol / klimaanlæg	116	Tilstrækkelig støjbeskyttelse (vinduer)		7					
	117	Lyddæmpende døre eller dobbeltdøre		10					M
	118	Værelser med centralt justerbart klimaanlæg		7					
	119	Værelser med individuelt justerbart klimaanlæg		10					
	120	Aircondition i offentlige gæsteområder		10					
Underholdningselektronik	121	Lyd- eller multimedieunderholdning[29]		5					
	122	Faste elektroniske medier på badeværelset		3					

28 Eller en værdiboks på værelset (se nr. 114).
29 Underholdningsmuligheder kan omfatte radiomodtagelse, separate afspillere eller streamingtjenester.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	123	TV-tjenester med en skærm i en størrelse, der passer til værelset med en fjernfunktion		1	M	M	M	M	M
	124	Yderligere tv-tjenester med en skærm i suiter i en størrelse, der passer til værelset		3					
	125	Internationale tv-kanaler tilgængelige		5				M	M
	126	Internationalt strømadapterstik, ladestation og/eller adaptere (til flere elektroniske enheder) på forespørgsel		1	M	M	M	M	M
	127	Enhed til intern og ekstern kommunikation efter behov med en brugervejledning (trykt eller digital) [30]		5			M	M	
	128	Enhed til intern og ekstern kommunikation i rummet med en tosproget brugsanvisning (trykt eller digital)		10					M
	129	Wi-Fi internetadgang på fællesområderne og på værelserne		1	M	M	M	M	M
	130	Udskrivningsmulighed på forespørgsel		1				M	M
Diverse	131	Gæsteinformation (trykt eller digitalt)[31]		1	M	M			
	132	Tosproget gæsteinformation (trykt eller digitalt)		5			M	M	M
	133	Regionalt informationsmateriale tilgængeligt (trykt eller digitalt)		1					
	134	Skriveredskaber og notesblok		3					
	135	Korrespondancemappe		3					
	136	Buksepresse		3					
	137	Strygejern eller dampjern og strygebræt på efterspørgsel eller strygeværelse		1					M

30 Gæsten skal informeres om dette tilbud ved indtjekning; en skiltning eller lignende er acceptabelt.

31 Gæsteinformation indeholder som minimum morgenmadstiden, udtjekningstidspunktet og åbningstiderne for hotellets faciliteter.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	138	Strygejern og strygebræt på værelset		3					
	139	Skohorn på værelset		1				M	M
	140	Dørspion		3					
	141	Ekstra låsemekanisme ved værelsets dør		5					
Sanitær komfort	142	Badeværelse/Sanitære faciliteter ≥ 5kvm [32]		10					
	143	Badeværelse/sanitetsfaciliteter ≥ 7,5 kvm [32]		15					
	144	100% af værelserne med bad/WC eller badekar/WC		1	M[33]	M[33]	M	M	M
	145	100% af værelserne med bad/toilet eller badekar/toilet og heraf 50% af værelserne med badekar og separat brusekabine		10					
	146	30% af værelserne med toilet (adskilt fra badeværelset)		5					
	147	30% af værelserne med bidet		5					
	148	Brusebad med forhæng eller tilsvarende adskillelser		1	M	M	M	M	M
	149	Brusebad med skærm eller tilsvarende adskillelser		5					
	150	Håndvask		1	M	M	M	M	M
	151	Dobbelt håndvask i dobbeltværelser og suiter		5					
	152	Vaskbar bademåtte		1			M	M	M

32 Hvis hotellet har et begrænset antal badeværelser (maks. 15%), der er under denne størrelse, skal gæsten informeres om dette, inden bookingen indgås.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	153	Tilstrækkelig belysning over håndvasken		1	M	M	M	M	M
	154	Permanent eller aftageligt skridsikkert flise/måtte i bruser og badekar		1					
	155	Sikkerhedshåndtag		3					
	156	Spejl		1	M	M	M	M	M
	157	Tilgængelig stikkontakt nær spejlet		1	M	M	M	M	M
	158	Makeup spejl		1					
	159	Fleksibelt makeupspejl		3				M	M
	160	Makeupspejl med lys		1					
	161	Håndklædeholdere eller knager		1	M	M	M	M	M
	162	Mulighed for opvarmning i badeværelset (f.eks. håndklædetørrer)		5					M
	163	Opbevaringshylde		1	M	M	M		
	164	Stor opbevaringshylde		3				M	M
	165	Tandkrus/holder		1	M	M	M	M	M
	166	Sæbe eller shower gel		1	M	M	M	M	M
	167	Shampoo[34]		1	M	M	M	M	M
	168	Yderligere kosmetiske og hygiejneprodukter		1				M	M

33 Hvis op til 15 % af hotellets værelser ikke er udstyret med private brusebade/toiletter, men i stedet tilbyder fælles brusebade/toiletter, skal gæsten informeres om, at værelset ikke opfylder den sædvanlige standard, inden indkvarteringsaftalen indgås. Denne undtagelse med en 15 % afvigelse gælder ikke for nybyggerier planlagt efter 01.01.2020.

34 Dette kriterium anses for at være opfyldt, hvis shower gel også er egnet til hårvask, og dette er angivet (på flaske eller dispenser).

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	169	Ansigtsservietter af papir		3			M	M	M
	170	Toiletpapir i reserve		1	M	M	M	M	M
	171	1 håndklæde pr person		1		M	M	M	M
	172	1 badehåndklæde per person		1	M	M	M	M	M
	173	Badekåbe på forespørgsel		3				M	
	174	Badekåbe		5					M
	175	Badetøfler på forespørgsel		1				M	
	176	Badetøfler		3					M
	177	Hårtørrer på forespørgsel		1					
	178	Hårtørrer		3			M	M	M
	179	Taburet på badeværelset på forespørgsel		3					M
	180	Affaldsspand		1	M	M	M	M	M

IV. Mad og drikke									
Drikkevarer	181	Drikkevaretilbud på hotellet		1	M	M	M	M	M
	182	Drikkevaretilbud på værelset		3			M	M	M
	183	Køleskab på værelset[35]		3					

35 Eller Minibar (se nr. 184)

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	184	Minibar (med drinks og snacks)		5				M[36]	M
	185	Maxibar eller butik med 24 timers selvbetjening		3					
	186	12 timers drikkevarer via roomservice [37]		10				M[38]	
	187	24 timers drikkevarer via roomservice		15					M
	188	Elkedel med te/kaffe-tilbehør på værelset		3					
	189	Kaffemaskine med tilbehør på værelset		5					
Bar	190	Serviceret bar eller loungeområde (åben mindst 5 dage om ugen)[38]		7				M	
	191	Serviceret bar eller loungeområde (åben 7 dage om ugen) [39]		10					M
Morgenmad	192	Morgenmadsområde		1	M	M	M	M	M
	193	Kontinental morgenmad		3	M	M			
	194	Morgenbuffet eller tilsvarende morgenmadsmenukort[40]		5			M		
	195	Bemandet morgenbuffet eller tilsvarende morgenmadsmenukort		10				M	
	196	Serviceret morgenbuffet eller tilsvarende morgenmadsmenukort		15					M
	197	Morgenmadsmenukort via roomservice		5					M
	198	Allergenvenlige produkter (glutenfri, laktosefri osv.)		1	M	M	M	M	M

36 Eller Maxibar (se nr. 185) eller 12 timers drikkevarer via roomservice (se nr. 186).
37 4 stjerner: eller Minibar (se nr. 184) eller Maxibar (se nr. 185). Timerne kan opdeles efter spidsbelastning. Or Minibar (see no. 184) or Maxibar (see no. 185). Timerne kan opdeles efter spidsbelastning.
38 Eller minibar (se nr. 184) eller maxibar (se nr. 185).
39 Et drikkevaremenukort skal være tilgængeligt (trykt eller digitalt).
40 Selvbetjeningstilbud med mindst det samme udvalg af produkter som den kontinentale morgenmad, plus et æg eller en æggeret og kornprodukter.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Mad[41]	199	Regionale råvarer[42]		5					
	200	12 timers madtilbud via roomservice[37]		10				M	
	201	24-timers madtilbud via roomservice		15					M
	202	Restaurant[43, 44]		5 each, max. 10	M	M	M	M	
	203	Restaurant åben 7 dage om ugen[43]		10 each, max. 20					M
V. Eventfaciliteter (MICE)									
Eventfaciliteter (MICE)	204	Selskabsmuligheder for mindst 50 personer[45]		1					
	205	Selskabsmuligheder for mindst 100 personer[45]		3					
	206	Selskabsmuligheder for mindst 250 personer[45]		5					
Konferencelokaler	207	Særskilt samarbejdsrum/gruppearbejdsrum[46]		10					
	208	Mødelokaler på mindst 100 kvm, loftshøjde på mindst 2,75 m[47]		10					
	209	Konferenceservice (separat afdeling, særskilt personale)[48]		5					

41 For et hotel, der kun serverer morgenmad (nogle gange omtalt som "hotel garni"), gælder kriterierne nr. 200 og 202 ikke, og derfor reduceres den opnåelige score i hver kategori med 20 point. Et "hotel garni" kan ikke opnå 5 stjerner.
42 En betydelig andel af regionale råvarer.
43 Hver af dem med særskilt koncept, valg af mad og beliggenhed.
44 Åbningsdagene skal angives på hjemmesiden.
45 Restaurantområdet er ikke inkluderet.
46 Et co-working space/gruppearbejdsrum skal have passende belysning (med kunstigt lys 200lux), passende borde og stole, Wi-Fi og et passende antal stikkontakter.
47 Et konferencelokale skal have passende belysning (med kunstigt lys 200lux), WIFI, en projektor, en projektionsskærm (passende til loftshøjde og rumstørrelse), en knagerække eller skab og et passende antal stikkontakter.
48 Accepteres kun hvis kriterium nr. 208 er opfyldt.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	210	Dagslys i konferencelokalet og mulighed for at mørklægge lokalet[48, 49]		1					
	211	Individuelt justerbart klimaanlæg i konferencelokalerne[48]		3					
VI. Fritid									
Sport / rekreation[50]	212	Tilstrækkelige rekreative og/eller fritidsfaciliteter på stedet (indendørs eller udendørs) (f.eks. privat have, tennisbane, strand eller adgang til sø, golfbane, skirum)[51]		3 per facilitet, max. 9					
	213	Udlejning af sportsudstyr (fx ski, både, cykler)		3					
	214	Fitnesscenter med mindst 4 forskellige træningsmaskiner (fx ergometer, håndvægt, maskine til vægttræning, løbebånd, romaskine, stairmaster)[52]		5					
Wellness / skønhed[50, 53]	215	Massagerum (fx helkropsmassage, lymfedrænage, Shiatsu, fodzoneterapi)[54]		3 per rum, max. 9					
	216	Separat afslapningsrum[55]		3					
	217	Jacuzzi eller tilsvarende		3					
	218	Sauna		3 per sauna type[56], max. 9					
	219	Skønhedssalon med mindst 4 forskellige slags behandlinger (f.eks. ansigtsbehandling, manicure, pedicure, peeling og afspændingsmassage tilbydes)[54]		5					
	220	Spa med mindst 4 forskellige behandlingsformer (fx bad, Kneipp, hydroterapi, varme, hammam, dampbad) [54]		10					

49 Minimumskriterium for hvert mødelokale.
50 Åbningsperioder skal være angivet på hjemmesiden.
51 Faciliteterne er en del af hotellets område, og eventuelle gebyrer for deres brug kan faktureres værelset.
52 Gymnastiksalen har en minimumsstørrelse på 20 kvm.
53 Spaområdet skal være direkte tilgængeligt uden at skulle krydse konference- eller restaurantområdet.
54 Rummene har en minimumsstørrelse på 10kvm.
55 Afslapningsrummet har en minimumsstørrelse på 20kvm.
56 Saunatyper: “varm/tør” (f.eks. finsk sauna), “varm/svagt fugtig” (f.eks. tepidarium) eller “varm/stærkt fugtig” (f.eks. dampbad).

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
	221	Privat spakabine		5					
	222	Svømmebassin (udendørs)[57] eller svømmedam[58]		10					
	223	Swimmingpool (indendørs)[59]		10					
Børn	224	Intern børnepasning (for børn under 3 år) i mindst 3 timer på hverdage af fagpersonale		10					
	225	Intern børnepasning (for børn over 3 år) i mindst 3 timer på hverdage af fagpersonale		10					
	226	Børneområde (legerum/legeplads)		3					
	227	Babyudstyr på forespørgsel (f.eks. højstol, madopvarmningsudstyr, pusleunderlag, babytelefon)		3					
Diverse	228	Centrale sanitære faciliteter for hotellets gæster		3					
	229	Vært/animationsprogram eller organiserede fritids- og sportsaktiviteter		5					

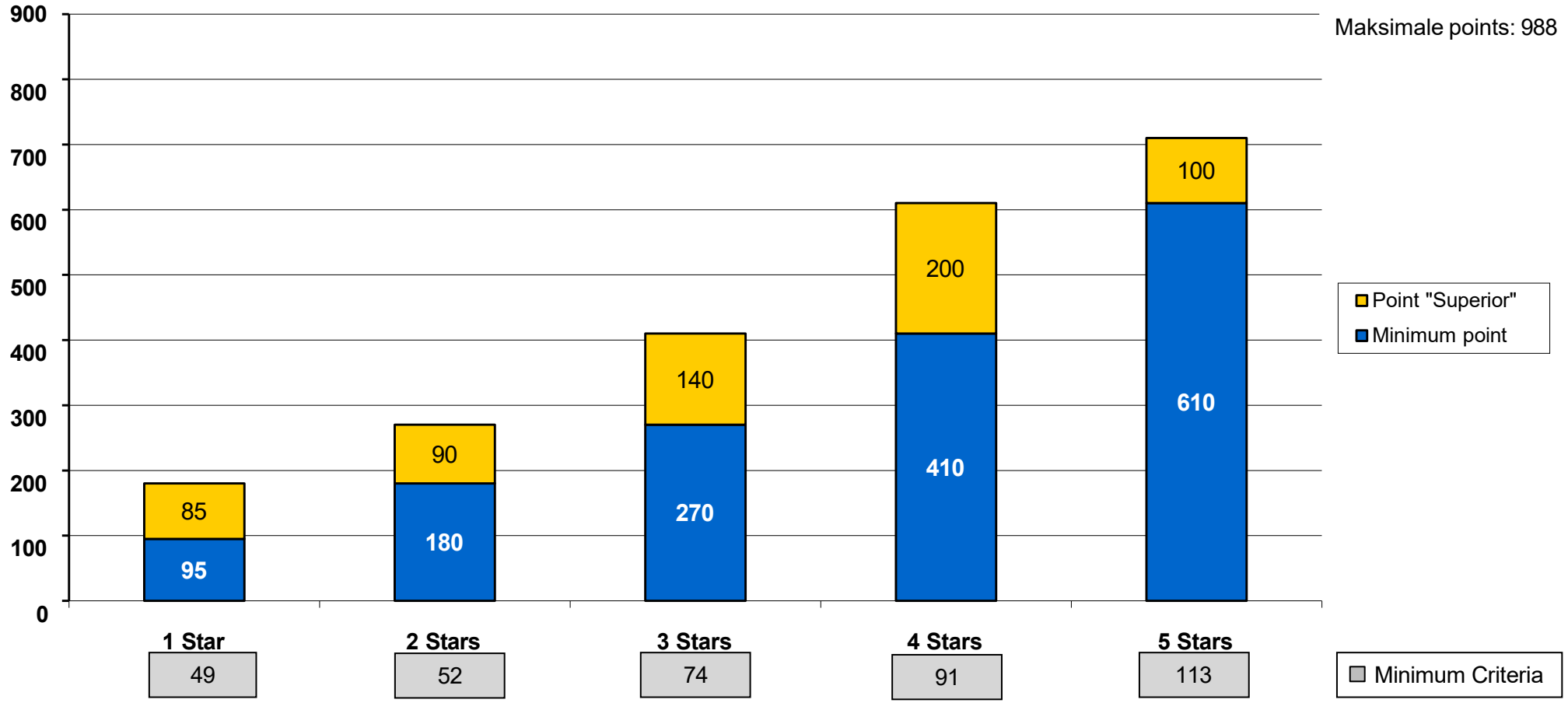
VII. Kvalitet og online aktiviteter									
Kvalitetsstyring	230	Systematisk klagehåndteringssystem[60]		1			M	M	M
	231	Systematisk analyse af gæsteanmeldelser[61]		3				M	M
	232	Kvalitetskontrol af mystery guesting[62]		5					
	233	Kvalitetsstyringssystem i henhold til ISO 9001:2015 eller tilsvarende		15					

57 Den udendørs swimmingpool er opvarmet og har en minimumsstørrelse på 60 kvm.
58 En svømmedam er en menneskeskabt, stående vandmasse til svømning eller badning fri for kemisk vandtilberedning.
59 Den indendørs swimmingpool er opvarmet og har en minimumsstørrelse på 40 kvm.
60 Et systematisk klagehåndteringssystem omfatter en struktureret klageproces, evaluering og svar.
61 Aktiv og systematisk indsamling og evaluering af gæsternes meninger om kvaliteten af hotelydelserne, analyse af svagheder og identifikation af områder, der kræver forbedring.
62 For at mystery guesting kan accepteres, skal følgende aspekter være opfyldt mindst én gang i løbet af en klassifikationsperiode: af professionelle eksterne på initiativ og på hotellets regning, analyseret og dokumenteret. Skjulte (interne) kontroller f.eks. af hotelkæden eller samarbejdet accepteres som ligeværdige.

Område	Nr.	Kriterium		Point	☆	☆☆	☆☆☆	☆☆ ☆☆	☆☆ ☆☆☆
Online aktiviteter	234	Hotellets hjemmeside er tosproget med opdateret information, herunder sengestørrelser og realistiske billeder, hotellets beliggenhed og information om offentlige transportforbindelser[63]		1	M	M	M	M	M
	235	Mobil responsiv hjemmeside eller mobilapplikation med mulighed for direkte booking		5					
	236	Hjemmeside med gæsteanmeldelser		3					
	237	Aktiv invitation til afgående/udcheckede gæster til at skrive en anmeldelse på en portal eller hjemmesiden		5					
Diverse	238	Bæredygtighedsmærke/certifikat		20					
	239	Angivelse af hotellets CO2-aftryk i henhold til internationale standarder[66]		10					

63 Automatisk oversættelse kan accepteres. Billeder skal mindst vise en udvendig udsigt, det offentlige område og et værelse i hver kategori.
64 Billederne skal vise mindst et eksteriør, det offentlige område og et værelse af hver kategori.
65 National beslutning om anerkendte mærker og certifikater.
66 f.eks. Hotel Carbon Measurement Initiative (HCMI) https://sustainablehospitalityalliance.org/resource/hotel-carbon-measurement-initiative/

VIII. Minimum point[67]								
Hoteller				95	180	270	410	610
Tillæg “Superior”[68]				180	270	410	610	710



67 For et hotel, der kun serverer morgenmad (nogle gange omtalt som "hotel garni"), reduceres antallet af point, der skal opnås, med 20 point i hver kategori. Et "hotel garni" kan ikke opnå 5 stjerner.

68 Akklamation “Superior” indikerer fremragende hoteller, der har opnået betydelige point ud over tærskelpointene for deres kategori, men som ikke opfylder minimumskriterierne for den næste højere kategori. Sådanne hoteller tilbyder normalt en højere grad af service. “Superior” er tilgængeligt for alle hoteller, inklusive “hotel garni”.